

## PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN DOMESTIK DAN KUALITAS PELAYANAN PASSANGER HANDLING TERHADAP KENYAMANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA DI MASA COVID 19

Aulia Putri<sup>1</sup> & Fryda Fatmayati<sup>2</sup>

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta<sup>12</sup>

Email: [Auliiiputriiii@gmail.com](mailto:Auliiiputriiii@gmail.com)<sup>1</sup> & [frydafatmayati@students.sttkd.ac.id](mailto:frydafatmayati@students.sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Di Indonesia kasus penularan covid-19 ini menyebar begitu cepat sehingga pemerintah membuat kebijakan untuk meminimalisirkan penyebaran covid-19. Dengan adanya kebijakan tersebut sektor ekonomi di Indonesia menurun, khususnya di sektor transportasi udara mengalami kerugian yang cukup besar, ini juga terjadi pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik dan kualitas pelayanan *passenger handling* secara parsial dan simultan terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya di masa covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang menggunakan jasa di Bandar Udara Internasional Juanda yang disebarkan secara *offline* dan *online*. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dan *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini yaitu i) fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berdasarkan hasil yang diperoleh  $t_{hitung} 3,788 > t_{tabel} 1,985$ . ii) kualitas pelayanan *passenger handling* berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berdasarkan hasil yang diperoleh  $t_{hitung} 4,300 > t_{tabel} 1,985$ . iii) berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik dan kualitas pelayanan *passenger handling* berpengaruh simultan terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berdasarkan hasil yang diperoleh  $f_{hitung} 56,085 > f_{tabel} 3,09$ . Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,536 yang menunjukkan bahwa variabel dependen berpengaruh secara simultan terhadap variabel independen dengan sebesar 53,6% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata kunci:** Fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik, Kualitas Pelayanan, Kenyamanan Penumpang

### Abstract

*In Indonesia, cases of COVID-19 transmission are spreading so fast that the government has made policies to minimize the spread of COVID-19. With this policy, the economic sector in Indonesia has declined, especially in the air transportation sector, which has experienced a large loss, this also happened to Juanda International Airport, Surabaya. Therefore, the purpose of this study was to determine the effect of the domestic departure waiting room facilities and the quality of passenger handling services partially and simultaneously on the comfort of passengers at Juanda International Airport Surabaya during the covid-19 period. This study uses a quantitative method by distributing questionnaires to 100 respondents who use services at Juanda International Airport which are distributed offline and online. The sampling technique used was non-probability sampling and purposive sampling. The results of this study are i) domestic departure waiting room facilities affect passenger comfort at Juanda International Airport Surabaya based on the results obtained  $t_{count} 3.788 > t_{table} 1.985$ . ii) the quality of passenger handling services affects the comfort of passengers at Juanda International Airport Surabaya based on the results obtained  $t_{count} 4,300 > t_{table} 1,985$ . iii) based on the results of the F test, it shows that the domestic departure waiting room facilities and the quality of passenger handling services have a simultaneous effect on passenger comfort at Juanda International Airport, Surabaya based on the results obtained*

$f_{count} 56.085 > f_{table} 3.09$ . With a coefficient of determination of 0.536 which indicates that the dependent variable simultaneously influences the independent variable by 53.6% and the rest is influenced by other variables.

**Keywords:** Domestic departure waiting room facilities, Service Quality, Passenger Comfort



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

Pada awal tahun 2020 dunia digemparkan dengan adanya penyakit yang dapat ditularkan dengan mudah dari orang yang telah terpapar virus, virus tersebut ialah Covid-19. Virus ini pertama kali ditemukan di Wuhan-China, dan mulai timbul kasusnya di Indonesia sejak akhir Desember 2019, virus ini ditularkan melalui percikan air liur orang yang sedang batuk, bersin, dan hebusan nafas orang yang terinfeksi virus tersebut. Di Indonesia kasus penularan covid-19 ini menyebar begitu cepat dengan total kasus terinfeksi 4,81 juta sampai dengan saat ini mulai dari varian alpha, beta, Delta, sampai yang terbaru ini adalah varian Omicron. Sejak awal kemunculannya di Indonesia, pemerintah telah membuat banyak kebijakan yaitu PSBB pada 5 Juni 2020, PPKM Jawa-Bali pada 11 Januari 2021, PPKM Mikro pada 22 Juni 2021, PPKM darurat pada 3 Juli 2021, PPKM level 1,2,3,4 pada 25 Juli berlaku di seluruh Provinsi di Indonesia (tempo.co).

Bandar udara Internasional Juanda mengalami dampak dari adanya pandemi covid-19, pada tahun 2021 penumpang yang menggunakan jasa pesawat udara di Bandara Internasional Juanda Surabaya mengalami penurunan 22 persen dibandingkan semester awal di tahun 2020, adapun jumlah penurunan dari 4.055.468 orang menjadi 3.144.790 orang (zonasurabaya.com).

Kondisi seperti saat ini telah membuat banyak perubahan yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa layanan bandara dengan pengembangan, pemeliharaan, dan penyediaan fasilitas-fasilitas yang mampu memberikan kenyamanan, keamanan, serta

kemudahan bagi penumpang. Fasilitas Ruang Tunggu terminal keberangkatan domestik menjadi perhatian penulis, karena yang menjadi tujuan langsung dan berkumpulnya pengguna jasa penerbangan adalah ruang tunggu.

Fasilitas yang memadai dan mencukupi yang diberikan pihak Bandar Udara tentu saja berbeda di masa pandemi ini, seperti tempat duduk yang diberikan space, handsanitizer di setiap sudut ruangan dan petugas bandara yang selalu memperhatikan penumpang agar mematuhi protokol kesehatan, diharapkan dapat memberikan kepuasan, dan keamanan bagi konsumen sebagai sarana penunjang penerbangan.

Dalam penerbangan terdapat jasa yang diberikan kepada para penumpang dan apabila kita berbicara mengenai jasa maka kita tidak akan bisa lepas untuk membahas mengenai pelayanan yang diberikan. Saat terjadi pandemi membuat pelayanan penumpang menjadi terbatas dan terdapat aturan yang ketat, di satu sisi penumpang sangat membutuhkan petugas saat mengalami kesulitan. Passenger handling adalah proses penanganan dan pelayanan terhadap penumpang pada saat di terminal bandar udara keberangkatan maupun kedatangan. Kegiatan passenger handling terdiri dari beberapa unit yaitu check-in counter, boarding gate, customer service dan lost and found.

Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan peneliti pada saat menyebarkan kuisioner di Bandara Internasional Juanda, ada kelalaian dari petugas passenger handling dimana pada saat boarding gate penumpang tidak menjaga jarak

satu sama lain padahal di lantai sudah terdapat batas yang ditentukan.

Dari permasalahan tersebut, peneliti merumuskan masalah mengenai apakah fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang di masa covid-19 di Bandara Internasional Juanda Surabaya, apakah kualitas pelayanan passanger handling berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang di masa covid-19 di Bandara Internasional Juanda Surabaya, apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang di masa covid-19 di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Agar penelitian tidak meluas, peneliti membatasi permasalahan ini hanya sebatas fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik serta pelayanan passanger handling di bandara Internasional Juanda Surabaya.

Fasilitas menurut Tjiptono (2014:317) merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Menurut Tjiptono (2014: 184) indikator Fasilitas ada 3 yaitu:

- a. Pertimbangan/Perencanaan Spasial Aspek  
Seperti proporsi, kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional.
- b. Perencanaan Ruangan  
Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan olahraga, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.
- c. Perlengkapan dan Perabot Perlengkapan  
Befungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa
- d. Unsur Pendukung lainnya  
Seperti: toilet, wifi, tempat lokasi makan dan minum dan lain sebagainya.

Menurut Tjiptono (2016) menyatakan kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan mengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan terdapat dua faktor yang mempengaruhi yaitu ekspektasi yang diharapkan dan layanan yang dirasakan.

Menurut Pasasuraman dalam Lupiyoadi (2013) dan (Nurgiansah, 2020) terdapat lima indikator penentu kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Bukti Fisik (Tangible) merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan suatu eksistensinya kepada pihak eksternal.
- b. Empati (Empathy) merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- c. Ketanggapan (responsiveness) merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Keandalan (Reability) merupakan suatu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- e. Jaminan dan Kepastian (assurace) merupakan pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Sander dan McCormik dalam Ardiana (2007) yang menyatakan bahwa

kenyamanan adalah suatu kondisi perasaan dan sangat bergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut. Aspek kenyamanan terdiri dari, yaitu:

- a. Fisik, merupakan ungkapan rasa yang dirasakan oleh paad tubuh seseorang.
- b. Sosial, merupakan bagaimana komunikasi yang dijalin.
- c. Psikospiritual, yang terkait dengan rasa yang ada pada diri sesorang meliputi : harga diri, seksualitas, makna kehidupan.
- d. Lingkungan, merupakan gambaran lingkungan ksternal dan internal seseorang.

Menurut PM 38 Tahun 2015 penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (boarding pass). Menurut World Health Organization (WHO) Coronavirus adalah suatu kelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia.

Adapun penelitian terdahulu yang relevan terhadap penelitin ini, diantaranya: pertama dari David Vindya Pratama dan Arif Fakhruudin (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Bandara Notohadinegoro Jember.

Kedua dari Dimas Wahyu Setyawan (2020) dengan judul Pengaruh Virus Covid-19 (corona) Terhadap Kenyamanan Penumpang Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Sidoarjo.

Ketiga dari Farid Siddiq Permana (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di PT. Al-Rahmah Mojokerto.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah meneliti suatu sampel dengan pengumpulan data kuesioner, hasil data berupa data statistik yang kemudian digunakan dalam pengujian hipotesis (Sugiyono, 2019). Disebut metode kuantitatif dikarenakan data penelitian berupa angka dan analisis menggunakan data statistik, yang digunakan untuk pembuktian atau konfirmasi.

Dalam penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik dan kualitas pelayanan passenger handling terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dalam metode ini, peneliti menggunakan survei jenis angket atau kuesioner yang disebarakan kepada responden

## **Populasi**

Menurut Sugiyono (2017) dan (Rachman et al., 2022) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Karakteristik populasi yang digunakan dalam penelitian ialah penumpang yang telah menggunakan jasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebanyak 100 responden.

## **Sampel**

Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah menggunakan teknik nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017) teknik

non probability sampling ialah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam penelitian ini dilakukan kepada beberapa penumpang yang telah menggunakan jasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang dilakukan secara online maupun offline.

Alat ukur dalam penelitian ini berupa kuesioner atau angket yang berisi beberapa pertanyaan atau pernyataan untuk di sebarakan kepada responden dengan menggunakan skala likert. Pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow untuk menghitung sampel pada populasi yang tidak diketahui. Dengan rumus sebagai berikut :

$$n = (Z_{\alpha}^2 \times p \times Q) / L^2$$

Berdasarkan rumus diatas dapat diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan secara online dan offline selama dua minggu. Pada tanggal 13 Desember 2021 sampai dengan tanggal 27 Desember 2021.

### Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (dalam Dewi & Sudaryanto, 2020) Kuesioner juga disebut sebagai sekumpulan pertanyaan atau pernyataan yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari seseorang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui variabel yang akan diukur dan diharapkan oleh responden. Kuesioner yang disebarakan berisikan identitas pribadi responden dan pertanyaan atau pernyataan yang sesuai dengan variabel dan indikator yang di pakai oleh peneliti. Responden mengisi atau memberikan tanggapan dengan

memilih salah satu jawaban yang tersedia di setiap pertanyaan atau pernyataan tersebut.

### Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) dan (Nurgiansah, 2021) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner yang digunakan. Pada uji validitas taraf signifikansi sebesar 0,05. Instrumen penelitian dikatakan valid jika nilai r hitung > r tabel dan instrumen penelitian dikatakan tidak valid jika nilai r hitung < r tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item	Rhitung	Rtabel	Validitas
<b>Fasilitas</b>			
P1	0,541	0,361	Valid
P2	0,556	0,361	Valid
P3	0,705	0,361	Valid
P4	0,447	0,361	Valid
P5	0,709	0,361	Valid
P6	0,520	0,361	Valid
P7	0,593	0,361	Valid
<b>Kualitas Pelayanan</b>			
P8	0,664	0,361	Valid
P9	0,779	0,361	Valid
P10	0,662	0,361	Valid
P11	0,689	0,361	Valid
P12	0,718	0,361	Valid
P13	0,559	0,361	Valid
P14	0,642	0,361	Valid
<b>Kenyamanan Penumpang</b>			
P15	0,672	0,361	Valid
P16	0,618	0,361	Valid
P17	0,707	0,361	Valid
P18	0,705	0,361	Valid
P19	0,528	0,361	Valid
P20	0,680	0,361	Valid

Dari hasil uji validitas yang telah dilakukan peneliti mendapatkan hasil dari



20 pertanyaan pada kuesioner tersebut secara keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid dikarenakan nilai r hitung > 0,361.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada suatu instrument penelitian adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah kusioner yang digunakan dalam pengambilan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak (Dewi & Sudaryanto, 2020). Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil
Fasilitas	0,658 > 0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,795 > 0,60	Reliabel
Kenyamanan Penumpang	0,731 > 0,60	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan peneliti mendapatkan hasil dari 20 pertanyaan pada kuesioner tersebut secara keseluruhan item pertanyaan bersifat reliabel dikarenakan nilai cronbach's Alpha > 0,6.

2. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan analisis statistik one sample kolmogorov

Smirnov. Data dalam penelitian dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai probabilitas atau signifikansi > 0,05 dan data dikatakan berdistribusi tidak normal jika nilai probabilitas atau signifikansi < 0,05.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2016:192) analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Berikut merupakan rumus analisis regresi linier berganda menurut Sugiyono (2019).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Y = Variabel Kenyamanan Penumpang

α = konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien regresi variabel independen

X<sub>1</sub> = Variabel Fasilitas

X<sub>2</sub> = Variabel Kualitas Pelayanan

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Menurut Ghozali (2018, 152) mengatakan bahwa uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria uji T ialah apabila nilai Thitung > Ttabel atau nilai sig. > 0,05 maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen, maka sebaliknya jika Thitung < Ttabel atau nilai sig. < 0,05 maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ferdinand (2014) mengatakan bahwa uji F digunakan untuk melihat apakah model regresi yang ada layak atau tidak. Layak ialah model regresi yang ada dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen pada dependen. Pada uji f terdapat kriteria

pengujian secara simultan ialah jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai  $sig. < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima berarti variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen, maka sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai  $sig. > 0,05$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak berarti variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

**c. Uji Koefisien Determinasi**

Menurut Imam Ghozali (2012), koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $r^2$  yang kecil berarti variabel dependen yang sangat terbatas, dan nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independent sudah dapat memberi semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependent.

**Hipotesis**

H1 : Fasilitas berpengaruh terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kenyamanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

H3 : Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Uji Normalitas

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-smirnov**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,737	1,700		2,198	,030
Total Fasilitas	,344	,091	,371	3,788	,000
Total Kualitas Pelayanan	,361	,084	,421	4,300	,000

a. Dependent Variable: Total Kenyamanan Penumpang

Hasil uji kolmogorov-smirnov memperoleh hasil diperoleh nilai sig. 0,869 yang artinya data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

**Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,276900
Most Extreme Differences	Absolute	,060
	Positive	,060
	Negative	-,040
Kolmogorov-Smirnov Z		,597
Asymp. Sig. (2-tailed)		,869

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Model persamaan uji regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 3.737 + 0,344 + 0,361$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Konstanta (a) sebesar 3.737 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel dependen (Y) atau kenyamanan penumpang sebesar 3.737.
- b. Koefisien regresi fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik (X1) sebesar 0,344, yang dapat diartikan bahwa fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik berpengaruh positif terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
- c. Koefisien regresi kualitas pelayanan passenger handling (X2) sebesar 0,361, yang dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan passenger handling berpengaruh positif terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

### Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji T)

**Tabel 5. Uji T Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,737	1,700		2,198	,030
Total Fasilitas	,344	,091	,371	3,788	,000
Total Kualitas Pelayanan	,361	,084	,421	4,300	,000

**Tabel 6. Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	593,507	2	296,753	56,085	,000 <sup>b</sup>
Residual	513,243	97	5,291		
Total	1106,750	99			

a. Dependent Variable: Total Kenyamanan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Total Kualitas Pelayanan, Total Fasilitas

a. Dependent Variable: Total Kenyamanan Penumpang

- a. Dapat diperoleh perbandingan variabel fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik (X1) terhadap variabel kenyamanan penumpang (Y) yaitu nilai thitung 3,788 > ttabel 1,985, dan nilai sig. 0,000 < 0,05, maka dapat diartikan bahwa variabel fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik (X1) berpengaruh terhadap variabel kenyamanan penumpang (Y)
- b. Dapat diperoleh perbandingan variabel kualitas pelayanan passenger handling (X2) terhadap variabel kenyamanan penumpang (Y) yaitu nilai thitung 4,300 > ttabel 1,985, dan nilai sig. 0,000 < 0,05, maka dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan passenger handling (X2) berpengaruh terhadap variabel kenyamanan penumpang (Y)

Uji Simultan (Uji F)

Diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  58,085 >  $F_{tabel}$  3,09 maka dapat di simpulkan bahwa H3 benar adanya bahwa terdapat pengaruh antara variabel fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik (X1) dan variabel kualitas pelayanan passenger handling (X2) secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel kenyamanan penumpang (Y).

Diketahui bahwa nilai R square sebesar 0,536 atau 0,536 yang menunjukkan bahwa variabel dependen (X) berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel



independen (Y) dengan sebesar 53,6% sedangkan sisanya sebesar 46,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam metode penelitian.

**Pembahasan**

**Pengaruh variabel fasilitas terhadap kenyamanan penumpang**

Diperoleh hasil nilai  $t_{hitung}$  3,788 >  $t_{tabel}$  1,985. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh (Farid Siddiq Permana (2020)) yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah.

**Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kenyamanan penumpang**

Diperoleh hasil nilai  $t_{hitung}$  4,300 >  $t_{tabel}$  1,985, dan nilai sig. 0,000 < 0,05. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh (Farid Siddiq Permana (2020)) yang mendapatkan hasil bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah.

**Pengaruh variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kenyamanan penumpang**

Diperoleh hasil dengan nilai  $f_{hitung}$  56,085 >  $f_{tabel}$  3,09, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda dengan sebesar 0,536 yang

menunjukkan bahwa variabel dependen (X) terhadap variabel independen (Y) dengan sebesar 53,6%. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,732 <sup>a</sup>	,536	,527	2,300

a. Predictors: (Constant), Total Kualitas Pelayanan, Total

Fasilitas

dilakukan oleh (Farid Siddiq Permana (2020)) yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah.

**KESIMPULAN**

Variabel fasilitas (X1) terhadap variabel kenyamanan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Juanda berpengaruh secara parsial, yang dapat dilihat dari nilai T hitung 3,788 > t tabel 1,985. Maka dapat dikatakan bahwa variabel X1 berpengaruh terhadap variabel Y. Variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel kenyamanan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Juanda berpengaruh secara parsial, yang dapat dilihat dari nilai T hitung 4,300 > t tabel 1,985. Maka dapat dikatakan bahwa variabel X1 berpengaruh terhadap variabel Y. Dari hasil penelitian ini juga dapat diketahui bahwa antara variabel fasilitas (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel kenyamanan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Juanda, yang dapat di lihat pada nilai f hitung 56,085 > f tabel 3,09, dengan besarnya pengaruh sebesar 53,6% sedangkan sisanya sebesar 46,4%

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam metode penelitian.

Saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu menambahkan data lebih dalam, banyak, serta akurat lagi supaya penelitiannya lebih baik dan sempurna dari sebelumnya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada: kedua orang tua yang selalu

memberikan dukungan dan mendoakan kepada penulis selama proses pengerjaan jurnal, Ibu Vidyana Mandrawaty, S.E., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Ibu Fryda Fatmayati, S.T., M. Kom selaku dosen pembimbing, dan seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian .

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adawin P.R., Azizah Ayu., Endriastuty Yenia., dan Sugandi., (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Jurnal WICIDA*, 24 (01)
- Astiyani L (2017). Metodologi penelitian menurut para ahli. Diakses pada 09 Maret 2022 pukul 15.20 WIB <http://repository.unpas.ac.id/30474/7/BAB%20III.pdf>
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *SEMNASKEP*.
- E, Fitria Sisca., dan F, Ariva Vega., (2018). Analisis Faktor Kondisi Ekonomi, Tingkat Pendidikan dan Kemampuan Berwirausaha Terhadap Kinerja Usaha Bagi Pengusaha Pindang di Desa Cukanggenteng. *Jurnal MANAJEMEN INDONESIA*, 18(3): 197-208
- Ferdinand, A. (2014). Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen (5th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handriano Mohdari Rory., (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Marketplace (Studi Kasus Pelanggan Tokopedia). *Jurnal EKONOMI DAN BISNIS*. 13(1)
- M, Elfa Fachrida., dan W, Tri Harsini. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan GoRide dan GrabBike di Yogyakarta. *Jurnal CAKRAWANGSA BISNIS*, 2(1)
- Nurgiansah, T. H. (2020). Filsafat Pendidikan. In *Banyumas: CV Pena Persada*.
- Nurgiansah, T. H. (2021). Pendidikan Pancasila. In *Solok: CV Mitra Cendekia Media*.
- Rachman, F., Sugara, mochamad H., & Nurgiansah, T. H. (2022). Implementasi Nilai-Nilai Budaya Sunda Dalam Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan di Madrasah Aliyah Negeri Purwakarta. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 252–262.
- Saputra Suparno., dan S, Yulistianis Resty. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal BISNIS DAN PEMASARAN*. 9(2)
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, CV
- Sugiyono. (2019)., Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.